



Telemarketing aggressivo. Dal Garante privacy sanzione a Vodafone per 12 milioni 250 mila euro

Telemarketing aggressivo. Dal Garante privacy sanzione a Vodafone per 12 milioni 250 mila euro

Il Garante per la protezione dati personali - composto da Pasquale Stanzone, Ginevra Cerrina Feroni, Agostino Ghiglia e Guido Scorza - [ha ordinato a Vodafone il pagamento di una sanzione di oltre 12 milioni e 250 mila euro](#) per aver trattato in modo illecito i dati personali di milioni di utenti a fini di telemarketing. Oltre al pagamento della multa, la società dovrà adottare una serie di misure dettate dall'Autorità per conformarsi alla normativa nazionale ed europea sulla tutela dei dati.

Il provvedimento conclude una complessa istruttoria avviata dal Garante a seguito di centinaia di segnalazioni e reclami di utenti che lamentavano continui contatti telefonici indesiderati, effettuati da Vodafone e dalla sua rete di vendita, per promuovere i servizi di telefonia e internet offerti dall'azienda.

Gli accertamenti svolti dall'Autorità hanno evidenziato importanti criticità "di sistema" - che riguardano la violazione non solo dell'obbligo del consenso, ma anche dei fondamentali principi di responsabilizzazione e di implementazione delle tutele privacy fin dalla fase di progettazione dei trattamenti, stabiliti dal Regolamento Ue. Criticità riconducibili al complesso delle operazioni svolte dalla società nei confronti sia dell'intera base clienti di Vodafone, sia del più ampio ambito dei potenziali utenti del settore delle comunicazioni elettroniche.

Nel corso dell'istruttoria è emerso, in particolare, un allarmante fenomeno di utilizzo di numerazioni fittizie o comunque non censite nel Registro degli Operatori di Comunicazione (Roc) per realizzare i contatti promozionali. Un fenomeno, avvertito dalla stessa Vodafone, che sembra ricondursi in massima parte ad un "sottobosco" di call center abusivi, che effettuano attività di telemarketing in totale spregio delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

Ulteriori profili di violazione sono stati rilevati nella gestione delle liste dei nominativi da contattare acquisite da fornitori esterni. Liste che i partners commerciali di Vodafone avevano ricevuto da altre aziende e trasferito all'operatore telefonico senza il necessario consenso libero, informato e specifico degli utenti.

Sono risultate inadeguate anche le misure di sicurezza dei sistemi di gestione della clientela, profilo sul quale l'Autorità aveva già ricevuto numerosi reclami e segnalazioni da parte di clienti che erano stati contattati da sedicenti operatori Vodafone, i quali chiedevano l'invio di documenti di identità mediante Whatsapp, probabilmente con finalità di spamming, phishing o per la realizzazione di altre attività fraudolente.

Alla luce delle violazioni riscontrate, il Garante Privacy ha applicato una sanzione di 12.251.601,00 euro.

L'Autorità ha quindi ordinato a Vodafone di introdurre dei sistemi che consentano di comprovare che i trattamenti a fini di telemarketing si svolgano nel rispetto delle disposizioni in materia di consenso. La società dovrà inoltre dimostrare che i contratti siano attivati solo a seguito di chiamate promozionali effettuate dalla sua rete di vendita, attraverso numerazioni censite e iscritte al Roc. Vodafone dovrà anche irrobustire le misure di sicurezza al fine di impedire accessi abusivi ai database dei clienti e fornire pieno riscontro alle richieste di esercizio dei diritti formulate da alcuni utenti.

Il Garante, infine, ha vietato a Vodafone ogni ulteriore trattamento di dati con finalità promozionali o commerciali svolto mediante l'acquisizione di liste anagrafiche da soggetti terzi, senza che questi ultimi abbiano acquisito un consenso specifico, libero e informato dagli utenti per la comunicazione dei loro dati.

Roma, 16 novembre 2020